



Departamento Transparencia y Documentación - Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins N° 1353 - Santiago
www.ips.gob.cl

**APRUEBA "MODIFICACION DE
CONVENIO DE COLABORACIÓN",
SUSCRITO ENTRE EL INSTITUTO
DE PREVISIÓN SOCIAL Y EL
SERVICIO NACIONAL DE
CAPACITACIÓN Y EMPLEO,
SENCE**

**RESOLUCIÓN 328
EXENTA N°**

SANTIAGO, 06 JUL 2016

VISTOS:

1.- La Ley N° 20.255, de Reforma Previsional, que establece la nueva Institucionalidad Pública para el Sistema de Previsión Social y crea entre sus órganos, el Instituto de Previsión Social, determinando sus funciones y atribuciones; y el D.F.L. N°4, de 2009, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social, que fija la Planta de Personal y fecha de iniciación de actividades del Instituto de Previsión Social.

2.- El D.F.L. N° 1/19.653, de 2000, del Ministerio Secretaría General de la Presidencia, que fijó el texto refundido, coordinado y sistematizado de la Ley N° 18.575, Orgánica Constitucional sobre Bases Generales de la Administración del Estado.

3.- La Ley N° 19.880, sobre Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.

4.- El D.F.L. N° 278, de 1960, del Ministerio de Hacienda; el D.L. N° 49, de 1973; el D.F.L. N° 17, de 1989, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social; la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, que fija normas sobre Exención del Trámite de Toma de Razón; y las facultades que confiere el artículo 57°, de la Ley N° 20.255.



CONSIDERANDO:

1.- Que, mediante la Resolución Exenta N° 247, del 31 de mayo de 2011, del Director Nacional del Instituto de Previsión Social, se aprueba el Convenio de Colaboración de 04 de mayo de 2011, suscrito con el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, por el cual ambas autoridades acordaron el establecimiento de un vínculo permanente de coordinación institucional, en el marco de sus respectivas competencias, en lo que se refiere a la divulgación o difusión de los programas y beneficios que otorga el SENCE, a través de los espacios de Atención Ciudadana o Centros de Atención de Público con que cuenta el IPS.

2.- Que, mediante la Resolución Exenta N° 601, del 02 de noviembre de 2015, del Director Nacional del Instituto de Previsión Social, se designaron los funcionarios de este Instituto, que cumplirán la función de Administradores Titular y Suplente del Convenio de Colaboración citado en el Considerando precedente.

3.- Que, la División Jurídica de este Instituto, mediante Oficio Ordinario N° 16438/7162-15, de 05 de enero de 2016, aprueba y visa en todas sus páginas el proyecto de modificación del convenio de la especie, precisando que por la naturaleza del asunto de que trata el señalado instrumento, la correspondiente Resolución aprobatoria, se encuentra exenta del trámite de toma de razón de conformidad a la Resolución N° 1600, de 2008, de la Contraloría General de la República, citada en Vistos N° 4.

4.- Que, por Oficio Ordinario (DN) N° 0961, de 20 de junio de 2016, el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, remite a este Instituto de Previsión Social, su Resolución Exenta N° 1609, de 28 de abril de 2016, que aprueba la Modificación del Convenio de Colaboración de la referencia, por parte de dicho Servicio.

RESUELVO:

1.- Apruébase el documento "Modificación de Convenio de Colaboración", suscrito con fecha 28 de abril de 2016, entre este Instituto de Previsión Social y el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE, por el cual se modifican las Cláusulas Segunda, Tercera y Séptima del Convenio de Colaboración suscrito entre ambas partes el 04 de mayo de 2011, referidas al objeto y ámbito de aplicación, obligaciones del SENCE y a los Administradores de dicha convención, respectivamente, cuyo tenor literal es el siguiente:



MODIFICACIÓN DE CONVENIO DE COLABORACIÓN

ENTRE EL

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, IPS

Y

SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO, SENCE

En Santiago de Chile, a 28 de abril de 2016, entre el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**, en adelante e indistintamente el IPS o el Instituto, R.U.T. N° 61.979.440-0, representado por su Director Nacional don **PATRICIO ALEJANDRO CORONADO ROJO**, chileno, Administrador Público, cédula nacional de identidad N° [REDACTED] ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 886, Piso 2, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y el **SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO**, en adelante "el SENCE", por la otra, R.U.T. N° 61.531.000-K, representada para estos efectos por su Director Nacional, don **PEDRO GOIC BOROEVIC**, cédula nacional de identidad N° [REDACTED] ambos domiciliados en Huérfanos N° 1273, Piso 11, comuna de Santiago, Región Metropolitana, han celebrado la siguiente modificación de convenio de colaboración:

PRIMERO: El Instituto de Previsión Social (IPS) y el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) con fecha 4 de mayo de 2011, suscribieron un convenio de colaboración, cuyo objetivo es acordar el establecimiento de un vínculo permanente de coordinación institucional, en el marco de sus respectivas competencias, en lo que se refiere a la divulgación o difusión de los programas y beneficios que otorga el SENCE, a través de los espacios de Atención Ciudadana o Centros de Atención de Público con que cuenta el IPS. Dicho convenio fue sancionado por la Resolución Exenta N° 247 de fecha 31 de mayo de 2011, del Instituto.

En este contexto, y en atención al tiempo transcurrido, se hace necesario modificar algunos aspectos del mencionado convenio, con las siguientes finalidades fundamentales:

1. Incorporar precisiones y especificaciones en el ámbito de aplicación de la cláusula segunda del convenio que por este acto viene en modificarse, en lo relativo a los trámites y servicios propios del SENCE que en función del mismo convenio, se otorgan a sus usuarios a través de la red de canales de atención multiservicios del IPS;
2. Incorporar contraprestaciones del SENCE en la forma de determinados servicios y aportes que agreguen valor el quehacer del IPS, y que no estén relacionados



Departamento Transparencia y Documentación – Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins Nº 1353 – Santiago
www.ips.gob.cl

directamente con las obligaciones de las tareas que el Instituto se obliga a desempeñar en favor de los usuarios del SENCE; e

3. Incorporar expresamente las responsabilidades propias de los Administradores institucionales a que se refiere la cláusula octava del instrumento que viene en modificarse.

SEGUNDO: Para los fines indicados en la cláusula que antecede, las partes acuerdan modificar el nombre de la cláusula segunda e incorporar, a continuación de su punto final, que pasa a ser punto aparte, el siguiente texto:

“SEGUNDA: OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN

En el ámbito de aplicación material, las partes acuerdan que el IPS, a través de su red de Canales de Atención otorgará las siguientes prestaciones a favor de los usuarios del SENCE, del modo específico que se señala en cada caso:

a) Canales de Atención Remota

Entregar a los usuarios del SENCE, orientación sobre los trámites y servicios declarados en esta cláusula. Esta orientación remota se prestará por el IPS exclusivamente sobre la base de la información contenida en los instrumentos contenidos en el Portal Web www.chileatiende.cl, sin perjuicio del o los instrumentos que las reemplacen en el ámbito de las funciones y objetivos de ese portal web.

b) Canales de Atención Presenciales

Además del servicio de orientación señalado en la letra precedente, en los Canales de Atención Presencial se deberán recibir los requerimientos y dar atención adecuada e íntegra a los usuarios del SENCE, en lo que se refiere a los trámites señalados previamente indicados, brindando el apoyo necesario para que puedan informarse y postular a los programas y subsidios señalados.

Tanto los contenidos destinados directamente a los ciudadanos así como las instrucciones de trabajo y otros documentos o herramientas necesarios para el cumplimiento de estas prestaciones por parte de los ejecutivos de atención del IPS, serán materia de las coordinaciones, flujos de trabajo y mecanismos internos que se traducirán en la o las Fichas de Atención y/o “Aprende Sobre” propios del portal web www.chileatiende.cl, y todos los documentos de carácter instructivo o educacional para ejecutivos institucionales, contenidos en su Biblioteca de Canales de Atención, de acuerdo a los procedimientos de trabajo que el IPS tiene actualmente disponibles en el ámbito de su Modelo de Atención Multicanal con Escalamiento de Casos Complejos. Lo anterior, sin perjuicio de las instrucciones de operación que se impartan a través de la Subdirección de Servicios al Cliente del IPS.



Las partes entienden que para el perfeccionamiento de estos trámites y servicios, es esencial la participación activa del SENCE a través de su inclusión en la Red de Expertos institucionales sujetos a las funciones y plazos propios del Modelo de Atención del IPS y la provisión constante de insumos, información, contenidos y actualizaciones relevantes y necesarios para la entrega íntegra, perfecta y oportuna de las prestaciones de la presente cláusula.

Se deja constancia de la posibilidad de incorporar otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco de la legislación vigente y en el ámbito del presente convenio de colaboración, las que constarán en documentos Anexos, que para todos los efectos se entenderán como parte integrante del presente instrumento.

En el ámbito de aplicación territorial, queda establecido que este convenio tiene cobertura nacional en la medida de las posibilidades estructurales y capacidades existentes en el IPS, considerando el estado actual del desarrollo de su Modelo de Atención Multicanal con Escalamiento de Casos Complejos.”

TERCERO: Se modifica la cláusula tercera del convenio de colaboración, respecto de las obligaciones del SENCE, agregando un numeral 6 al listado, que señala lo siguiente:

“6.- Desarrollar jornadas de capacitación en que se aborden la resolución de problemas y el estudio de casos complejos relacionados con los instrumentos, beneficios y programas del SENCE, de modo de lograr un dominio acabado de la información por parte de los funcionarios de atención”.

CUARTO: Las partes acuerdan reemplazar íntegramente la cláusula séptima del convenio original que viene en modificarse, por la siguiente:

“CLÁUSULA SÉPTIMA: ADMINISTRADORES DEL CONVENIO.

Para efectos de implementación, administración y evaluación del presente instrumento, tanto el IPS como el SENCE, mediante Resolución Exenta, asignarán a funcionarios de su dependencia las funciones de Administradores Titular y Suplente de este convenio, asignación que será notificada a la otra entidad en el plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de la total tramitación del acto administrativo que perfecciona la mencionada asignación.

Las obligaciones de los Administradores de este Convenio en cuanto a control, coordinación y gestión son las siguientes:

1. Obligaciones del Administrador de IPS

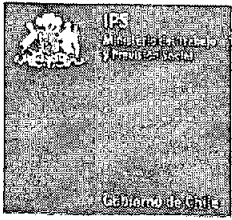
- a. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo referido a las obligaciones y prestaciones contraídas por el SENCE.
- b. Mantener actualizado un archivo –magnético y físico- con la totalidad de los antecedentes del convenio. Especialmente se considera el deber de mantener



Departamento Transparencia y Documentación - Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins N° 1353 - Santiago
www.ips.gob.cl

información actualizada sobre el comportamiento de la demanda del servicio en los canales IPS, la cual podrá ser transmitida a solicitud del Administrador de la contraparte.

- c. Coordinar la prestación de los servicios con cada una de las áreas, Divisiones y Departamentos del Instituto y sus pares de la Institución en convenio que participan en los servicios prestados a través de los canales del IPS.
- d. Fiscalizar el estricto cumplimiento de las obligaciones y compromisos tanto del Instituto como de su contraparte, y que están relacionadas con los servicios y trámites objeto del convenio, gestionando oportunamente y de forma adecuada y diligente las actuaciones tendientes a corregir cualquier incumplimiento que se produzca en el comportamiento de las atenciones de los trámites y servicios comprometidos.
- e. Certificar la recepción a entera satisfacción del Instituto de todos los insumos y recursos acordados si es el caso, para la ejecución del convenio.
- f. Revisar y aprobar los estados de control y monitoreo relacionados con la ejecución del convenio en los canales del IPS y con el comportamiento de las atenciones derivadas al escalamiento de casos.
- g. Mantener las coordinaciones con el organismo en convenio con el propósito de obtener insumos para mantener actualizadas en el IPS todas las instrucciones y procedimientos de trabajo establecidos para la correcta atención de los trámites y servicios que son su objeto.
- h. Gestionar con la entidad en convenio, el adecuado funcionamiento de los recursos e insumos necesarios para otorgar las atenciones acordadas y velar por la activación oportuna y correcta de los sistemas y procedimientos de contingencia preestablecidos.
- i. Apoyar en el mejoramiento de los procesos y lograr los acuerdos que sean pertinentes para el mejor desarrollo del convenio.
- j. Mantener y garantizar las condiciones generales y especiales para asegurar los niveles de servicio coherentes con el Modelo de Atención IPS, en relación con los trámites y servicios materia de este convenio, siempre en relación directa con el Administrador del convenio por parte del SENCE.
- k. Informar al Administrador de la Institución en convenio de cualquier contingencia y medidas de mitigación que afecte la operación y atención del usuario en los IPS, en un plazo máximo de 72 horas hábiles si la contingencia puede ser predecible o inmediatamente ocurrida, en caso de ser imprevista.
- l. En general, desarrollar todas las acciones referidas al control, coordinación y gestión que aseguren la ejecución cabal, perfecta y oportuna del convenio.



2. Obligaciones del Administrador del SENCE

- a. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo referido a las obligaciones y prestaciones del IPS.
- b. Mantener actualizado un archivo –magnético y físico- con la totalidad de los antecedentes del convenio y proveer el acceso a su sistema de registro de datos u otro que tenga por finalidad informar estadísticas y comportamientos de la demanda de ese servicio en los canales IPS. Solo si aquello no fuere posible, deberá informar mensualmente al IPS sobre dichos comportamientos bajos los parámetros y en las oportunidades que se acuerden directamente con la contraparte.
- c. Ejercer la representación oficial y válida de la institución y de los acuerdos que se establezcan.
- d. Fiscalizar el estricto cumplimiento de las obligaciones y compromisos de su servicio, relacionadas con los servicios y trámites objeto de la celebración de este convenio, gestionando oportunamente y de forma adecuada y diligente todas las actuaciones tendientes a corregir cualquier incumplimiento que se produzca en el comportamiento de las atenciones de los trámites y servicios acordados.
- e. Informar al Administrador IPS con una antelación de -al menos- 30 días hábiles, sobre los cambios que se produzcan en los trámites y servicios convenidos, en cualquiera de sus aspectos, con la finalidad de dar lugar a las acciones de capacitación, instalación o cambio de plataformas tecnológicas y actualización de contenidos e instrucciones, en todo lo que sea pertinente con la finalidad de cumplir con la obligación principal de asegurar la continuidad operativa del servicio en los canales de IPS.
- f. Mantener y garantizar las condiciones generales y especiales para asegurar los niveles de servicio coherentes con el Modelo de Atención IPS, en relación con los trámites y servicios materia de este convenio, y siempre en relación directa con el Administrador IPS. Esto incluye la eventual provisión de recursos físicos o humanos propios y adicionales para cubrir los canales de atención de IPS ante sobredemandas estacionales y contingencias que ocurran y que sean debidamente informadas y gestionadas entre ambos administradores de convenio desde un plazo no inferior a los 60 días hábiles de antelación.
- g. Asegurar con una antelación, en caso de nuevos servicios, no inferior a 60 días hábiles corridos la disponibilidad para IPS de todas las fuentes necesarias para elaborar de acuerdo a sus procesos internos, el material de contenidos e instrucciones que se requieren de acuerdo a su Modelo de Atención (incluye Instrucciones de Trabajo, Fichas, Cartillas, material de Apoyo para capacitar, etc).



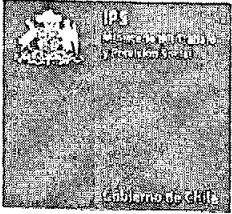
Departamento Transparencia y Documentación – Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins N° 1353 - Santiago
www.ips.gob.cl

- h. Asegurar que en todas las regiones el servicio prestará capacitaciones presenciales o en modalidad virtual a los ejecutivos de atención de IPS, siempre que se introduzcan trámites, servicios o productos nuevos o se incorporen modificaciones sustanciales en los mismos.
- i. Asegurar que el tiempo de respuesta para la entrega de claves o de su actualización – según sea el caso- corresponderá a una gestión dentro de las 48 horas contadas desde la recepción de la solicitud en el IPS.
- j. Como parte de la obligación de velar porque su servicio mantenga la continuidad operativa de todas sus plataformas y sistemas necesarios para las atenciones de sus usuarios en IPS, debe informar al Administrador de IPS sobre cualquier contingencia y medidas de mitigación que afecte la operación y atención del usuario, en un plazo máximo de 72 horas si la contingencia puede ser predecible o inmediatamente ocurrida, en caso de ser imprevista.
- k. Validar por escrito todos los contenidos y procedimientos de atención canalizados por el Administrador IPS, que se pongan a disposición o se indiquen específicamente a los ejecutivos de atención de IPS, dentro de los plazos que se indiquen en cada caso, los que en ningún caso podrán exceder las 48 horas hábiles.
- l. Asegurar que el tiempo de respuesta ante cualquier consulta o solicitud levantada por el Administrador IPS será abordada de inmediato, comprometiendo en el más breve plazo posible la respuesta completa y necesaria para satisfacer el requerimiento de atención de IPS en favor de los beneficiarios de su servicio.
- m. En general, desarrollar todas las acciones referidas al control, coordinación y gestión que aseguren la ejecución cabal, perfecta y oportuna del convenio.

Para los efectos de este convenio, se entiende por incumplimiento grave de ambas Instituciones, el retraso reiterado de la obligación de atender de inmediato las consultas o reclamos de la contraparte, retrasos en la entrega o actualización de claves y en general, incumplimiento reiterado de los plazos establecidos en este instrumento.

A su vez, ambos Administradores del convenio serán responsables de informar a sus respectivas contrapartes e internamente en todas las Áreas, Divisiones, Departamentos, Unidades o Secciones que correspondan en su respectivo servicio, de la evolución que sostengan en el tiempo las atenciones a los usuarios, con la finalidad de generar los resultados esperados en la calidad de la atención y exigidos por este acto, objeto con el que se les faculta a convocar y reunir a los actores relevantes destinados a participar en conjunto de las soluciones técnicas que se requieren en cada caso para satisfacer la continuidad operativa del servicio en todos sus aspectos.

En todas aquellas regiones donde el SENCE tenga o tuviere en el futuro oficina regional, deberá nombrar de igual modo, un Administrador Regional para los efectos de este convenio,



Departamento Transparencia y Documentación – Instituto de Previsión Social
Avenida del Llb. Bernardo O'Higgins Nº 1353 – Santiago
www.ips.gob.cl

quien actuará en la órbita regional como contraparte del Director Regional del IPS, el que a su vez podrá nombrar en el ámbito de sus facultades, un Administrador Regional para velar por el cumplimiento de las responsabilidades que se desprenden de este acto, en la esfera de su respectiva región.

Todos los contenidos tratados y acuerdos tomados en las reuniones regionales quedarán debidamente documentados y aprobados a más tardar al quinto día hábil de su celebración, los que en todo caso deberán ser remitidos al respectivo Administrador Nacional dentro de las 72 horas siguientes a su aprobación por las partes.

Los acuerdos de los Administradores, conformarán Anexos del presente convenio y se entenderá que forman parte del mismo, para todos los efectos legales.”

QUINTO: MODIFICACIONES.

Déjese establecido, que las presentes modificaciones no implican transferencia de recursos, y que en todo lo no modificado por el presente instrumento mantienen su plena vigencia las disposiciones del Convenio original, aprobado por la Resolución Exenta Nº 72, del año 2011.

EJEMPLARES y PERSONERÍAS.

La personería de don **Pedro Goic Boroevic**, para actuar en representación del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo consta en el Decreto Supremo Nº 93 de 24 de octubre de 2014, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

La personería de don **Patricio Alejandro Coronado Rojo**, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto Supremo Nº 4, de fecha 09 de febrero de 2015, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

La presente modificación de convenio de colaboración se suscribe en cuatro ejemplares, quedando dos de ellos en poder del Instituto de Previsión Social y los dos restantes en poder del SENCE.

PEDRO GOIC BOROEVIC
DIRECTOR NACIONAL
SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO

PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

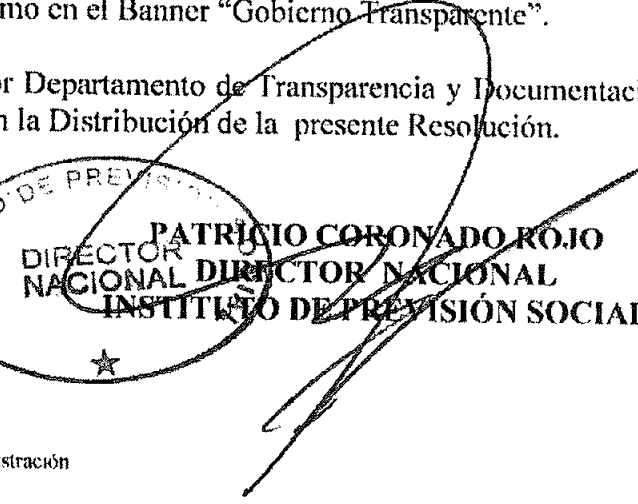


Departamento Transparencia y Documentación – Instituto de Previsión Social
Avenida del Lib. Bernardo O'Higgins Nº 1353 – Santiago
www.ips.gob.cl

2.- Déjase establecido, que en todo lo que no se modifica por el presente instrumento, rigen plenamente las estipulaciones contenidas en el Convenio de Colaboración de 04 de mayo de 2011, aprobado por Resolución Exenta N° 247, del 31 de mayo de 2011, del Instituto de Previsión Social.

3.- Cúmplase con lo dispuesto en el artículo 48, de la Ley N° 19.880, citada en Vistos N° 4 y en el Instructivo Presidencial Gab. Pres. N° 008, de 04 de diciembre de 2006, complementado por Circular Conjunta N° 3, de 05 de enero de 2007, del Ministerio del Interior y Ministerio de Hacienda, en orden a publicar un extracto del presente acto administrativo en el Diario Oficial y texto completo del mismo en el Banner “Gobierno Transparente”.

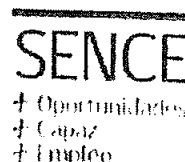
Notifíquese, regístrese y distribúyase por Departamento de Transparencia y Documentación, a las Jefaturas de las unidades incluidas en la Distribución de la presente Resolución.


PATRICIO CORONADO ROJO
DIRECTOR NACIONAL
INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL

DISTRIBUCION:

- Gabinete Dirección Nacional
- Subdirección de Servicios al Cliente
- Subdirección de Sistemas de Información y de Administración
- División Jurídica
- División Beneficios
- División Canales de Atención al Cliente
- División Contraloría Interna
- Departamento Personas
- Departamento Finanzas
- Departamento Administración e Inmobiliaria
- Departamento Transparencia y Documentación
- Departamento Cobranza Institucional
- Departamento Comunicaciones
- Departamento Auditoría Interna
- Subdepartamento de Calidad de Vida
- Unidad Gestión de Servicios
- Unidad de Apoyo Documental de la División Jurídica
- Administradores designados
- Servicio Nacional de Capacitación y Empleo, SENCE

JJCH/MTL/MVEW/NCR/MEGA/MRC/RBY/tpy
Aprueba modificación Convenio IPS- SENCE
VI-44 (Folio DTD 5166-47)



MODIFICACIÓN DE CONVENIO DE COLABORACIÓN

ENTRE EL

INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL, IPS

Y

SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO, SENCE

En Santiago de Chile, a **28 ABR** de 2016, entre el **INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL**, en adelante e indistintamente el IPS o el Instituto, R.U.T. N° 61.979.440-0, representado por su Director Nacional don **PATRICIO ALEJANDRO CORONADO ROJO**, chileno, Administrador Público, cédula nacional de identidad N° [REDACTED] ambos domiciliados en calle Huérfanos N° 886, Piso 2, comuna y ciudad de Santiago, por una parte, y el **SERVICIO NACIONAL DE CAPACITACIÓN Y EMPLEO**, en adelante "el SENCE", por la otra, R.U.T. N° 61.531.000-K, representada para estos efectos por su Director Nacional, don **PEDRO GOIC BOROEVIC**, cédula nacional de identidad N° [REDACTED] ambos domiciliados en Huérfanos N° 1273, Piso 11, comuna de Santiago, Región Metropolitana, han celebrado la siguiente modificación de convenio de colaboración:

PRIMERO: El Instituto de Previsión Social (IPS) y el Servicio Nacional de Capacitación y Empleo (SENCE) con fecha 4 de mayo de 2011, suscribieron un convenio de colaboración, cuyo objetivo es acordar el establecimiento de un vínculo permanente de coordinación institucional, en el marco de sus respectivas competencias, en lo que se refiere a la divulgación o difusión de los programas y beneficios que otorga el SENCE, a través de los espacios de Atención Ciudadana o Centros de Atención de Público con que cuenta el IPS.

Dicho convenio fue sancionado por la Resolución Exenta N° 247 de fecha 31 de mayo de 2011, del Instituto.

En este contexto, y en atención al tiempo transcurrido, se hace necesario modificar algunos aspectos del mencionado convenio, con las siguientes finalidades fundamentales:

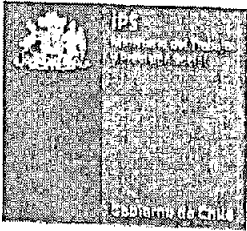
1. Incorporar precisiones y especificaciones en el ámbito de aplicación de la cláusula segunda del convenio que por este acto viene en modificarse, en lo relativo a los trámites y servicios propios del SENCE que en función del mismo convenio, se otorgan a sus usuarios a través de la red de canales de atención multiservicios del IPS;
2. Incorporar contraprestaciones del SENCE en la forma de determinados servicios y aportes que agreguen valor el quehacer del IPS, y que no estén relacionados directamente con las obligaciones de las tareas que el Instituto se obliga a desempeñar en favor de los usuarios del SENCE; e
3. Incorporar expresamente las responsabilidades propias de los Administradores institucionales a que se refiere la cláusula octava del instrumento que viene en modificarse.

SEGUNDO: Para los fines indicados en la cláusula que antecede, las partes acuerdan modificar el nombre de la cláusula segunda e incorporar, a continuación de su punto final, que pasa a ser punto aparte, el siguiente texto:

"SEGUNDA: OBJETO Y ÁMBITO DE APLICACIÓN



[Handwritten signature]



SENCE

+ Oportunidades
+ Capacidad
+ Empleo

En el ámbito de aplicación material, las partes acuerdan que el IPS, a través de su red de Canales de Atención otorgará las siguientes prestaciones a favor de los usuarios del SENCE, del modo específico que se señala en cada caso:

a) Canales de Atención Remota

Entregar a los usuarios del SENCE, orientación sobre los trámites y servicios declarados en esta cláusula. Esta orientación remota se prestará por el IPS exclusivamente sobre la base de la información contenida en los instrumentos contenidos en el Portal Web www.chileatiende.cl, sin perjuicio del o los instrumentos que las reemplacen en el ámbito de las funciones y objetivos de ese portal web.

b) Canales de Atención Presenciales

Además del servicio de orientación señalado en la letra precedente, en los Canales de Atención Presencial se deberán recibir los requerimientos y dar atención adecuada e íntegra a los usuarios del SENCE, en lo que se refiere a los trámites señalados previamente indicados, brindando el apoyo necesario para que puedan informarse y postular a los programas y subsidios señalados.

Tanto los contenidos destinados directamente a los ciudadanos así como las instrucciones de trabajo y otros documentos o herramientas necesarios para el cumplimiento de estas prestaciones por parte de los ejecutivos de atención del IPS, serán materia de las coordinaciones, flujos de trabajo y mecanismos internos que se traducirán en la o las Fichas de Atención y/o "Aprende Sobre" propios del portal web www.chileatiende.cl, y todos los documentos de carácter instructivo o educativo para ejecutivos institucionales, contenidos en su Biblioteca de Canales de Atención, de acuerdo a los procedimientos de trabajo que el IPS tiene actualmente disponibles en el ámbito de su Modelo de Atención Multicanal con Escalamiento de Casos Complejos. Lo anterior, sin perjuicio de las instrucciones de operación que se impartan a través de la Subdirección de Servicios al Cliente del IPS.

Las partes entienden que para el perfeccionamiento de estos trámites y servicios, es esencial la participación activa del SENCE a través de su inclusión en la Red de Expertos institucionales sujetos a las funciones y plazos propios del Modelo de Atención del IPS y la provisión constante de insumos, información, contenidos y actualizaciones relevantes y necesarios para la entrega íntegra, perfecta y oportuna de las prestaciones de la presente cláusula.

Se deja constancia de la posibilidad de incorporar otras áreas y/o tareas que ambas entidades determinen en el marco de la legislación vigente y en el ámbito del presente convenio de colaboración, las que constarán en documentos Anexos, que para todos los efectos se entenderán como parte integrante del presente instrumento.

En el ámbito de aplicación territorial, queda establecido que este convenio tiene cobertura nacional en la medida de las posibilidades estructurales y capacidades existentes en el IPS, considerando el estado actual del desarrollo de su Modelo de Atención Multicanal con Escalamiento de Casos Complejos."

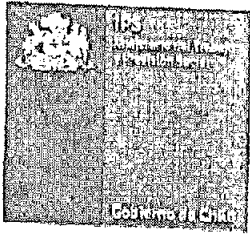
TERCERO: Se modifica la cláusula tercera del convenio de colaboración, respecto de las obligaciones del SENCE, agregando un numeral 6 al listado, que señala lo siguiente:

"6.- Desarrollar jornadas de capacitación en que se aborden la resolución de problemas y el estudio de casos complejos relacionados con los instrumentos, beneficios y programas del SENCE, de modo de lograr un dominio acabado de la información por parte de los funcionarios de atención".

CUARTO: Las partes acuerdan reemplazar íntegramente la cláusula séptima del convenio original que viene en modificarse, por la siguiente:

"CLÁUSULA SÉPTIMA: ADMINISTRADORES DEL CONVENIO.





Para efectos de implementación, administración y evaluación del presente instrumento, tanto el IPS como el SENCE, mediante Resolución Exenta, asignarán a funcionarios de su dependencia las funciones de Administradores Titular y Suplente de este convenio, asignación que será notificada a la otra entidad en el plazo de 5 días hábiles contados desde la fecha de la total tramitación del acto administrativo que perfecciona la mencionada asignación.

Las obligaciones de los Administradores de este Convenio en cuanto a control, coordinación y gestión son las siguientes:

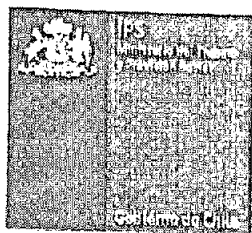
1. Obligaciones del Administrador de IPS

- a. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo referido a las obligaciones y prestaciones contraídas por el SENCE.
- b. Mantener actualizado un archivo –magnético y físico- con la totalidad de los antecedentes del convenio. Especialmente se considera el deber de mantener información actualizada sobre el comportamiento de la demanda del servicio en los canales IPS, la cual podrá ser transmitida a solicitud del Administrador de la contraparte.
- c. Coordinar la prestación de los servicios con cada una de las áreas, Divisiones y Departamentos del Instituto y sus pares de la Institución en convenio que participan en los servicios prestados a través de los canales del IPS.
- d. Fiscalizar el estricto cumplimiento de las obligaciones y compromisos tanto del Instituto como de su contraparte, y que están relacionadas con los servicios y trámites objeto del convenio, gestionando oportunamente y de forma adecuada y diligente las actuaciones tendientes a corregir cualquier incumplimiento que se produzca en el comportamiento de las atenciones de los trámites y servicios comprometidos.
- e. Certificar la recepción a entera satisfacción del Instituto de todos los insumos y recursos acordados si es el caso, para la ejecución del convenio.
- f. Revisar y aprobar los estados de control y monitoreo relacionados con la ejecución del convenio en los canales del IPS y con el comportamiento de las atenciones derivadas al escalamiento de casos.
- g. Mantener las coordinaciones con el organismo en convenio con el propósito de obtener insumos para mantener actualizadas en el IPS todas las instrucciones y procedimientos de trabajo establecidos para la correcta atención de los trámites y servicios que son su objeto.
- h. Gestionar con la entidad en convenio, el adecuado funcionamiento de los recursos e insumos necesarios para otorgar las atenciones acordadas y velar por la activación oportuna y correcta de los sistemas y procedimientos de contingencia preestablecidos.
- i. Apoyar en el mejoramiento de los procesos y lograr los acuerdos que sean pertinentes para el mejor desarrollo del convenio.
- j. Mantener y garantizar las condiciones generales y especiales para asegurar los niveles de servicio coherentes con el Modelo de Atención IPS, en relación con los trámites y servicios materia de este convenio, siempre en relación directa con el Administrador del convenio por parte del SENCE.
- k. Informar al Administrador de la Institución en convenio de cualquier contingencia y medidas de mitigación que afecte la operación y atención del usuario en los IPS, en un plazo máximo de 72 horas hábiles si la contingencia puede ser predecible o inmediatamente ocurrida, en caso de ser imprevista.
- l. En general, desarrollar todas las acciones referidas al control, coordinación y gestión que aseguren la ejecución cabal, perfecta y oportuna del convenio.

2. Obligaciones del Administrador del SENCE

- a. Velar por el adecuado y oportuno cumplimiento del convenio, especialmente lo referido a las obligaciones y prestaciones del IPS.
- b. Mantener actualizado un archivo –magnético y físico- con la totalidad de los antecedentes del convenio y proveer el acceso a su sistema de registro de datos u otro que tenga por finalidad informar estadísticas y comportamientos de la demanda de ese servicio en los

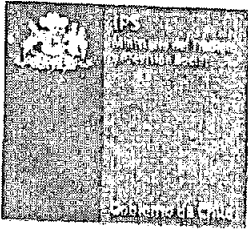


**SENCE**+ Oportunidades
+ Capacitar
+ Empleo

- canales IPS. Solo si aquello no fuere posible, deberá informar mensualmente al IPS sobre dichos comportamientos bajos los parámetros y en las oportunidades que se acuerden directamente con la contraparte.
- c. Ejercer la representación oficial y válida de la institución y de los acuerdos que se establezcan.
 - d. Fiscalizar el estricto cumplimiento de las obligaciones y compromisos de su servicio, relacionadas con los servicios y trámites objeto de la celebración de este convenio, gestionando oportunamente y de forma adecuada y diligente todas las actuaciones tendientes a corregir cualquier incumplimiento que se produzca en el comportamiento de las atenciones de los trámites y servicios acordados.
 - e. Informar al Administrador IPS con una antelación de -al menos- 30 días hábiles, sobre los cambios que se produzcan en los trámites y servicios convenidos, en cualquiera de sus aspectos, con la finalidad de dar lugar a las acciones de capacitación, instalación o cambio de plataformas tecnológicas y actualización de contenidos e instrucciones, en todo lo que sea pertinente con la finalidad de cumplir con la obligación principal de asegurar la continuidad operativa del servicio en los canales de IPS.
 - f. Mantener y garantizar las condiciones generales y especiales para asegurar los niveles de servicio coherentes con el Modelo de Atención IPS, en relación con los trámites y servicios materia de este convenio, y siempre en relación directa con el Administrador IPS. Esto incluye la eventual provisión de recursos físicos o humanos propios y adicionales para cubrir los canales de atención de IPS ante sobredemandas estacionales y contingencias que ocurran y que sean debidamente informadas y gestionadas entre ambos administradores de convenio desde un plazo no inferior a los 60 días hábiles de antelación.
 - g. Asegurar con una antelación, en caso de nuevos servicios, no inferior a 60 días hábiles corridos la disponibilidad para IPS de todas las fuentes necesarias para elaborar de acuerdo a sus procesos internos, el material de contenidos e instrucciones que se requieren de acuerdo a su Modelo de Atención (incluye Instrucciones de Trabajo, Fichas, Cartillas, material de Apoyo para capacitar, etc).
 - h. Asegurar que en todas las regiones el servicio prestará capacitaciones presenciales o en modalidad virtual a los ejecutivos de atención de IPS, siempre que se introduzcan trámites, servicios o productos nuevos o se incorporen modificaciones sustanciales en los mismos.
 - i. Asegurar que el tiempo de respuesta para la entrega de claves o de su actualización - según sea el caso- corresponderá a una gestión dentro de las 48 horas contadas desde la recepción de la solicitud en el IPS.
 - j. Como parte de la obligación de velar porque su servicio mantenga la continuidad operativa de todas sus plataformas y sistemas necesarios para las atenciones de sus usuarios en IPS, debe informar al Administrador de IPS sobre cualquier contingencia y medidas de mitigación que afecte la operación y atención del usuario, en un plazo máximo de 72 horas si la contingencia puede ser predecible o inmediatamente ocurrida, en caso de ser imprevista.
 - k. Validar por escrito todos los contenidos y procedimientos de atención canalizados por el Administrador IPS, que se pongan a disposición o se indiquen específicamente a los ejecutivos de atención de IPS, dentro de los plazos que se indiquen en cada caso, los que en ningún caso podrán exceder las 48 horas hábiles.
 - l. Asegurar que el tiempo de respuesta ante cualquier consulta o solicitud levantada por el Administrador IPS será abordada de inmediato, comprometiéndose en el más breve plazo posible la respuesta completa y necesaria para satisfacer el requerimiento de atención de IPS en favor de los beneficiarios de su servicio.
 - m. En general, desarrollar todas las acciones referidas al control, coordinación y gestión que aseguren la ejecución cabal, perfecta y oportuna del convenio.

Para los efectos de este convenio, se entiende por incumplimiento grave de ambas Instituciones, el retraso reiterado de la obligación de atender de inmediato las consultas o reclamos de la contraparte, retrasos en la entrega o actualización de claves y en general, incumplimiento de los plazos establecidos en este instrumento.





SENCE
 + Operando
 + Capa
 + Empleo

A su vez, ambos Administradores del convenio serán responsables de informar a sus respectivas contrapartes e internamente en todas las Áreas, Divisiones, Departamentos, Unidades o Secciones que correspondan en su respectivo servicio, de la evolución que sostengan en el tiempo las atenciones a los usuarios, con la finalidad de generar los resultados esperados en la calidad de la atención y exigidos por este acto, objeto con el que se les faculta a convocar y reunir a los actores relevantes destinados a participar en conjunto de las soluciones técnicas que se requieren en cada caso para satisfacer la continuidad operativa del servicio en todos sus aspectos.

En todas aquellas regiones donde el SENCE tenga o tuviere en el futuro oficina regional, deberá nombrar de igual modo, un Administrador Regional para los efectos de este convenio, quien actuará en la órbita regional como contraparte del Director Regional del IPS, el que a su vez podrá nombrar en el ámbito de sus facultades, un Administrador Regional para velar por el cumplimiento de las responsabilidades que se desprenden de este acto, en la esfera de su respectiva región.

Todos los contenidos tratados y acuerdos tomados en las reuniones regionales quedarán debidamente documentados y aprobados a más tardar al quinto día hábil de su celebración, los que en todo caso deberán ser remitidos al respectivo Administrador Nacional dentro de las 72 horas siguientes a su aprobación por las partes.

Los acuerdos de los Administradores, conformarán Anexos del presente convenio y se entenderá que forman parte del mismo, para todos los efectos legales."

QUINTO: MODIFICACIONES.

Déjese establecido, que las presentes modificaciones no implican transferencia de recursos, y que en todo lo no modificado por el presente instrumento mantienen su plena vigencia las disposiciones del Convenio original, aprobado por la Resolución Exenta N° 72, del año 2011.

EJEMPLARES y PERSONERÍAS.

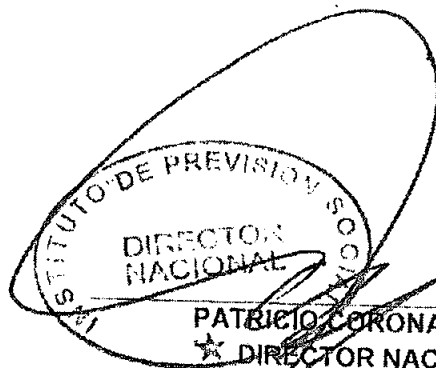
La personería de don **Pedro Goic Boroevic**, para actuar en representación del Servicio Nacional de Capacitación y Empleo consta en el Decreto Supremo N° 93 de 24 de octubre de 2014, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

La personería de don **Patricio Alejandro Coronado Rojo**, para representar al Instituto de Previsión Social, consta en el Decreto Supremo N°4, de fecha 09 de febrero de 2015, del Ministerio del Trabajo y Previsión Social.

La presente modificación de convenio de colaboración se suscribe en cuatro ejemplares, quedando dos de ellos en poder del Instituto de Previsión Social y los dos restantes en poder del SENCE.



PEDRO GOIC BOROEVIC
 DIRECTOR NACIONAL
 SERVICIO NACIONAL DE
 CAPACITACIÓN Y EMPLEO



PATRICIO CORONADO ROJO
 DIRECTOR NACIONAL
 INSTITUTO DE PREVISIÓN SOCIAL



A

M